

4.4.3. – TRAITEMENT DES PLAINTES

ooo—OOO—ooo—OOO—ooo

MESSAGES-CLÉS

- L'Office a reçu 6 884 plaintes en 2022-2023. Il s'agit d'une augmentation de 9 % par rapport à l'année précédente et de 59 % par rapport à 2020-2021. Il s'agit du volume le plus élevé de plaintes reçues depuis les quinze dernières années.
- Les motifs de plainte les plus fréquents portent sur la langue de service (34%), les sites Web (22%) et l'affichage public (17 %).
- Au cours de l'année, l'Office a mis en place une série de mesures pour mieux accompagner et informer les plaignants. Il a notamment mis en place une page de consultation en ligne des plaintes sur son site Web ainsi qu'un nouveau service de relation avec la clientèle pour répondre aux questions et demandes des personnes plaignantes.

FAITS SAILLANTS / ÉLÉMENTS D'INFORMATION

- L'Office québécois de la langue française a pour responsabilité de veiller au respect de la *Charte*. Il assure un traitement équitable, efficient et efficace de toutes les plaintes déposées par les citoyens et les organismes.
- Dans le cadre du traitement de la plainte, l'Office communique avec l'auteur du manquement pour lui expliquer la nature de celui-ci et lui offrir l'accompagnement nécessaire afin qu'il effectue les corrections requises dans un délai raisonnable. Le dossier de plainte est fermé lorsque l'intervention de l'Office est terminée et la situation corrigée.
- Si, à la suite des démarches de l'Office, la situation visée par la plainte n'est toujours pas conforme aux dispositions de la *Charte* et de ses règlements, l'Office peut ordonner à l'auteur du manquement de se conformer à la loi ou de cesser d'y contrevenir, après lui avoir notifié un préavis lui permettant de faire valoir ses observations. L'ordonnance peut être contestée devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ). C'est dorénavant le non-respect d'une ordonnance de l'Office qui constitue une infraction à la *Charte*. Dans un tel cas, le dossier pourra être transmis au Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP). La décision d'intenter ou non une poursuite relèvera du DPCP.
- Le délai de traitement des plaintes dépend de plusieurs facteurs, dont certains sont en relation avec le processus administratif et d'autres relèvent des entreprises visées par la plainte.
- Par ailleurs, l'Office catégorise les plaintes reçues selon la gravité des manquements et leur impact sur la francisation. Les délais pour communiquer avec les entreprises et débiter le processus de correction peuvent donc varier.
- Le délai moyen de traitement des dossiers a connu une augmentation au cours de la dernière année. Il est passé de 9 mois l'an dernier à 13 mois en 2022-2023. Le nombre record de plaintes ainsi que le retard accumulé dans le traitement des dossiers en raison des mesures sanitaires imposées en contexte de pandémie ont une incidence importante sur ces délais.
- Au cours des dernières années, l'Office a revu l'ensemble du processus de traitement des plaintes. Il a également mis en place des mesures pour améliorer son efficacité, offrir un meilleur service aux plaignants et aux présumés contrevenants, mieux gérer les risques associés à ses activités et accompagner davantage les entreprises dans leurs démarches de correction. Les mesures mises en place en 2022-2023 visaient notamment l'amélioration de la qualité des services aux personnes plaignantes.

4.4.3. – TRAITEMENT DES PLAINTES

ooo—OOO—ooo—OOO—ooo

ÉTAPES À VENIR

- Poursuivre l’amélioration du traitement des plaintes notamment en ce qui concerne la diminution du délai de traitement.

Préparée par :	Johanne Guérin, DPLF
Secteur :	DGREA
Vérifiée par :	Josée Saindon, directrice générale
Révisée par :	Direction des affaires juridiques
Approuvée par :	Ginette Galarneau, présidente-directrice générale
Date :	2023-04-18